



Analisis Kualitas Layanan Nonakademik dan Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Mahasiswa Program Pascasarjana

¹Sri Murtiningsih, ²Mundilarno

Balai Dikmen Kota Yogyakarta, Universitas Sarjanawiyata Tamansiswa

¹murti2805@gmail.com, ²mundilarno@ustjogja.ac.id

Abstrak: Tujuan penelitian ini adalah (1) untuk mengetahui dan menjelaskan persepsi mahasiswa berupa harapan (ekspektasi) terhadap pelayanan nonakademik dan kenyataan pelayanan nonakademik; (2) untuk membuktikan dan menjelaskan adanya perbedaan persepsi mahasiswa antara harapan layanan nonakademik dengan kenyataan layanan; dan (3) untuk membuktikan dan menjelaskan adanya pengaruh kualitas layanan nonakademik (*tangibles, reliability, assurance, responsiveness, dan empathy*) terhadap kepuasan mahasiswa. Teknik pengumpulan datanya melalui kuesioner. Analisis data menggunakan analisis deskriptif dan regresi berganda. Hasil penelitian ini adalah (1) Persepsi mahasiswa terhadap layanan nonakademik tergolong tinggi (4,08) dan persepsi terhadap kenyataan layanan nonakademik baik (3,71). (2) Terdapat perbedaan persepsi mahasiswa antara harapan (ekspektasi) layanan nonakademik dengan kenyataan layanan nonakademik pada mahasiswa Pascasarjana UST Yogyakarta; (3) Terdapat pengaruh kualitas layanan nonakademik (dimensi *tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy*) terhadap kepuasan mahasiswa. Sumbangan pengaruh dari kualitas layanan tersebut sebesar 56,20 %, sedangkan sebesar 43,80% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti.

Kata kunci: nonakademik, kualitas layanan, kepuasan mahasiswa

Abstract: This Research aims to (1) identify and explain students' perceptions of expectations of non-academic services and the fact of non-academic service of Postgraduate Faculty of UST; (2) to prove and explain the differences in students' perceptions between expectations of non-academic services and the fact of non-academic services; and (3) to prove and explain the influence of non-academic service quality (*tangibles, reliability, assurance, responsiveness, and empathy*) on students' satisfactions. Data was collected through questionnaire and analysed by using descriptive analysis and multiple regression. The results were (1) students' expectations perceptions on non-academic services were high (4,08) and perceptions on non-academic services were good (3,71); (2) there was a difference of student perceptions between expectation of non-academic service and reality of non-academic service of Postgraduate Students of UST Yogyakarta; (3) there was an influence of non-academic service quality (*tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy dimensions*) on students' satisfactions. The influence was 56,20 %, meanwhile 43,80% was affected by other factors not examined.

Keywords: non-academic, quality of service, students' satisfactions

Pendahuluan

Perguruan tinggi memiliki otonomi untuk mengelola sendiri lembaganya sebagai pusat penyelenggaraan pendidikan tinggi, penelitian ilmiah, dan pengabdian kepada masyarakat (UU Sisdiknas 2003). Meskipun demikian, dalam sisdiknas dinyatakan bahwa pengelolaan satuan pendidikan tinggi dilaksanakan berdasarkan prinsip otonomi, akuntabilitas, jaminan mutu, dan evaluasi yang transparan. Selain itu, dalam pasal 57 UU Sisdiknas (2003) disebutkan perlunya evaluasi yang dilakukan dalam rangka pengendalian mutu pendidikan secara nasional sebagai bentuk akuntabilitas penyelenggara pendidikan kepada pihak-pihak yang berkepentingan. Meskipun perguruan tinggi sudah melakukan kendali mutu tersebut, perguruan tinggi harus selalu meningkatkan kualitas untuk memuaskan pelanggan. Perguruan tinggi saat ini menghadapi tantangan yang lebih berat dibandingkan era sebelumnya. Oleh karena itu, memberikan mutu pelayanan bidang akademis yang tinggi dan pelayanan nonakademis yang prima adalah keharusan untuk kesuksesan pada suatu institusi pendidikan. Perguruan tinggi perlu melakukan langkah antisipasi untuk menghadapi persaingan yang semakin kompetitif dan meningkatkan segala aspek pelayanan baik akademik maupun nonakademik. Evaluasi tentang mutu layanan pun perlu dilakukan secara intensif dan berkesinambungan sehingga dapat meningkatkan kepercayaan pengguna jasa/pelanggan.

Pascasarjana UST sebagai salah satu lembaga perguruan tinggi pun perlu dianalisis kualitas layanannya dan pengaruhnya terhadap kepuasan mahasiswa. Pengukuran kualitas layanan jasa Fakultas Pascasarjana UST Yogyakarta yang bermuara pada kepuasan pelanggan (mahasiswa) perlu dilakukan oleh pelanggan. Pengukuran kualitas layanan akademik dan nonakademik secara periodik setiap tahun dan dikaitkan dengan kepuasan mahasiswa dapat menjadi dokumen yang berharga untuk introspeksi fakultas. Selain itu, hasil pengukuran kualitas secara periodik tersebut dapat digunakan untuk: (1) bahan rancangan penyusunan rencana dan pelaksanaan kegiatan seluruh sivitas akademik dan nonakademik; (2) mengetahui kekurangan pelayanan, sehingga fakultas segera melakukan inovasi pelayanan akademik dan atau nonakademik; (3) meningkatkan atau mempertahankan kualitas pelayanan akademik dan nonakademik; dan (4) mengetahui penyebab ketidakpuasan pelanggan dalam pelayanan akademik dan nonakademik. Sudah ada pelanggan (mahasiswa) yang meneliti layanan akademik, maka dalam penelitian ini, dibatasi analisis layanan nonakademik.

Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah (1) Bagaimana persepsi mahasiswa terkait aspek harapan (ekspektasi) layanan nonakademik dan kenyataan layanan nonakademik pada Pascasarjana Universitas Tamansiswa Yogyakarta?; (2) Apakah ada perbedaan persepsi mahasiswa antara harapan (ekspektasi) layanan nonakademik dengan kenyataan layanan nonakademik pada mahasiswa Pascasarjana UST?; dan (3) Apakah terdapat pengaruh kualitas layanan nonakademik (*tangibles, reliability, assurance, responsiveness, dan empathy*) terhadap kepuasan mahasiswa Pascasarjana UST?

Berdasarkan rumusan masalah, tujuan penelitian ini adalah (1) untuk mengetahui dan menjelaskan persepsi mahasiswa berupa harapan (ekspektasi) terhadap layanan nonakademik dan kenyataan layanan nonakademik Fakultas Pascasarjana UST; (2) untuk membuktikan dan menjelaskan ada tidaknya perbedaan persepsi mahasiswa antara harapan (ekspektasi) layanan nonakademik dengan kenyataan layanan nonakademik Pascasarjana UST; dan untuk membuktikan dan menjelaskan adanya pengaruh kualitas layanan nonakademik (*tangibles, reliability, assurance, responsiveness, dan empathy*) terhadap kepuasan mahasiswa Pascasarjana UST.

Adapun manfaat penelitian ini adalah (1) manfaat teoretis, yakni hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan bahan referensi bagi pengembangan penelitian yang lebih komprehensif terkait kualitas layanan dan kepuasan mahasiswa tentang layanan nonakademik; (2) manfaat praktis, yakni hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai bahan

kajian kebijakan untuk peningkatan kualitas layanan nonakademik kepada mahasiswa Pascasarjana UST.

Metode Penelitian

Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan metode survei.

Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh mahasiswa S2 UST Yogyakarta TA 2014 yang aktif dan berjumlah 339 mahasiswa. Menurut *Borg & Gall* (dalam Mulyatiningsih, 2011: 24), sampel minimal untuk penelitian survei adalah 100 orang untuk tiap-tiap subkelompok mayor. Teknik pengambilan sampel dengan *propotional classical random sampling*. Sampel penelitian ini adalah 115.

Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data melalui kuesioner. Pengumpulan data dalam penelitian ini melalui teknik kuesioner/angket. Sugiyono (2013: 230) menyatakan bahwa kuesioner merupakan instrumen.

Hasil Penelitian Dan Pembahasan

Deskripsi Profil Responden

Responden yang diminta untuk mengisi kuesioner adalah mahasiswa/mahasiswi pascasarjana tahun ajaran 2014/2015 program studi Magister Pendidikan (MP), Magister Pendidikan Bahasa Inggris (PBI), Pendidikan Evaluasi Pendidikan (PEP), dan program studi Magister Manajemen (MM). Adapun penelitian terhadap responden dilakukan pada bulan Mei sampai dengan Juni 2015. Profil responden tergambar dalam tabel 1 berikut.

Tabel 1.

Distribusi Karakteristik Responden

No.	Karakteristik	Keterangan	Frekuensi	Persentase
1	Program Studi	Magister Pendidikan (MP)	60	52%
		Pendidikan Bahasa Inggris (PBI)	16	14%
		Pendidikan Evaluasi Pendidikan (PEP)	14	12%
		Magister Manajemen (MM)	25	22%
	Umur	X ≤ 30 tahun	30	26%
		31 thn ≤ X ≤ 40 thn	37	32%
		41 thn ≤ X ≤ 50 thn	42	37%
		X > 50 thn	6	5%
2	Jenis Kelamin	Laki-laki	67	58%
		Perempuan	48	42%
3	Pekerjaan	PNS	62	54%
		Swasta	41	36%
		Belum bekerja	12	10%
4	Perguruan	Negeri	56	49%
	Tinggi Asal	Swasta	59	51%
5	Jenis Program Studi S1	Pendidikan	80	70%
		Nonkependidikan	35	30%
Total			115	100%

Deskripsi Data Persepsi Mahasiswa terkait Aspek Harapan Layanan Nonakademik dan Kenyataan Layanan Nonakademik

Berdasarkan data perbandingan kenyataan layanan nonakademik dan harapan (ekspektasi) layanan nonakademik mahasiswa pada dimensi bukti fisik (*tangible*) terlihat bahwa nilai terendah untuk pengukuran atas bukti fisik adalah 0,03 ada pada indikator ketersediaan ruang diskusi. Selisih nilai tertinggi, yaitu 0,86 ada pada indikator kondisi bangunan dan lingkungan kampus. Selisih nilai harapan dan ekspektasi yang tidak begitu besar pada indikator ketersediaan ruang diskusi menunjukkan bahwa tingkat kepuasan mahasiswa tinggi dan untuk kondisi bangunan dan lingkungan kampus belum memuaskan.

Deskripsi kenyataan dan harapan pada dimensi keandalan, terdapat pada tabel 2 berikut.

Tabel 2
Tabel Deskripsi Data Kenyataan Layanan Nonakademik dan Harapan (Ekspektasi) pada Dimensi Keandalan (*Reliability*)

No Ind ika tor	Harapan							Kenyataan							GAP
	T	K	C	B	S	Total	RT	T	KB	CB	B	SB	Total	RT	
	B	B	B		B			B							
	1	2	3	4	5	115		1	2	3	4	5			
19	0	4	4	56	51	115	4.34	0	11	28	65	11	115	3,65	0,69
25	0	20	8	29	58	115	4.09	0	9	33	54	19	115	3.74	0,35
29	0	35	10	26	44	115	3.69	0	8	26	67	14	115	3.84	0,15
32	0	15	14	31	55	115	4.10	0	13	30	53	19	115	3.63	0,37

Berdasarkan Tabel 2 terlihat bahwa selisih nilai terendah untuk pengukuran atas dimensi keandalan (*Reliability*) adalah 0,15 ada pada indikator nomor kehadiran karyawan. Selisih ini menunjukkan bahwa kenyataan (*persepsi*) lebih tinggi daripada harapan (*ekspektasi*), Dengan demikian, nilai ini dapat diartikan bahwa mahasiswa sangat puas dengan kehadiran karyawan.

Berikut ini disajikan tabel 3 deskripsi kenyataan dan harapan pada dimensi daya tanggap.

Tabel 3.
Tabel Kenyataan Layanan Nonakademik dan Harapan (Ekspektasi) pada Dimensi Daya Tanggap (*Responsiveness*)

No. Ind ika tor	Harapan (Ekspektasi)							Kenyataan (Persepsi)							GAP
	T	K	C	B	SB	Total	RT	T	KB	CB	B	SB	Total	RT	
	B	B	B					B							
	1	2	3	4	5	115		1	2	3	4	5			
24	0	17	23	31	44	115	3.89	0	3	28	76	8	115	3.77	0,12
26	0	9	12	23	71	115	4.36	0	14	27	59	15	115	3.63	0,73
28	0	2	21	26	66	115	4.36	0	8	28	58	21	115	3.89	0,47
32	0	15	14	31	55	115	4.10	0	13	30	53	19	115	3.68	0,32

Tabel 3 tersebut menunjukkan data dimensi daya tanggap (*responsiveness*). Data selisih nilai terendah terdapat pada indikator kecepatan layanan staf administrasi perpustakaan dengan selisih nilai 0,12. Selisih nilai tertinggi ada pada indikator daya tanggap karyawan dengan selisih nilai 0,47.

Berikut ini ditampilkan tabel kenyataan dan harapan pada dimensi *assurance*.

Tabel 4.
Tabel Kenyataan Layanan Nonakademik dan Harapan (Ekspektasi)
pada Dimensi Jaminan (*Assurance*)

No Ind ika tor	Harapan (Ekspektasi)							Kenyataan (Persepsi)							GAP
	T	K	C	B	SB	Total	RT	T	KB	CB	B	SB	Total	RT	
	B	B	B					B							
	1	2	3	4	5	115		1	2	3	4	5			
22	0	15	21	34	45	115	3.95	0	8	31	59	17	115	3.74	0,21
23	0	22	6	40	47	115	3.97	0	6	17	65	27	115	3.98	0,01
37	0	13	13	31	58	115	4.17	0	17	28	51	19	115	3.63	0,54
38	0	9	12	30	64	115	4.30	0	21	33	43	18	115	3.50	0,80

Tabel 4 menggambarkan kinerja dimensi jaminan (*assurance*). Selisih nilai terendah terdapat pada indikator kejelasan pemberian informasi oleh staf/karyawan} dengan selisih nilai 0,01, sedangkan selisih rerata tertinggi ada pada indikator akurasi sistem informasi dalam penyampaian informasi kepada mahasiswa dengan selisih nilai 0,80. Selanjutnya, berikut ini disajikan tabel kenyataan dan harapan pada dimensi *emphaty*.

Tabel 5.
Tabel Kenyataan Layanan Nonakademik dan Harapan (Ekspektasi)
pada Dimensi Empati (*Empathy*)

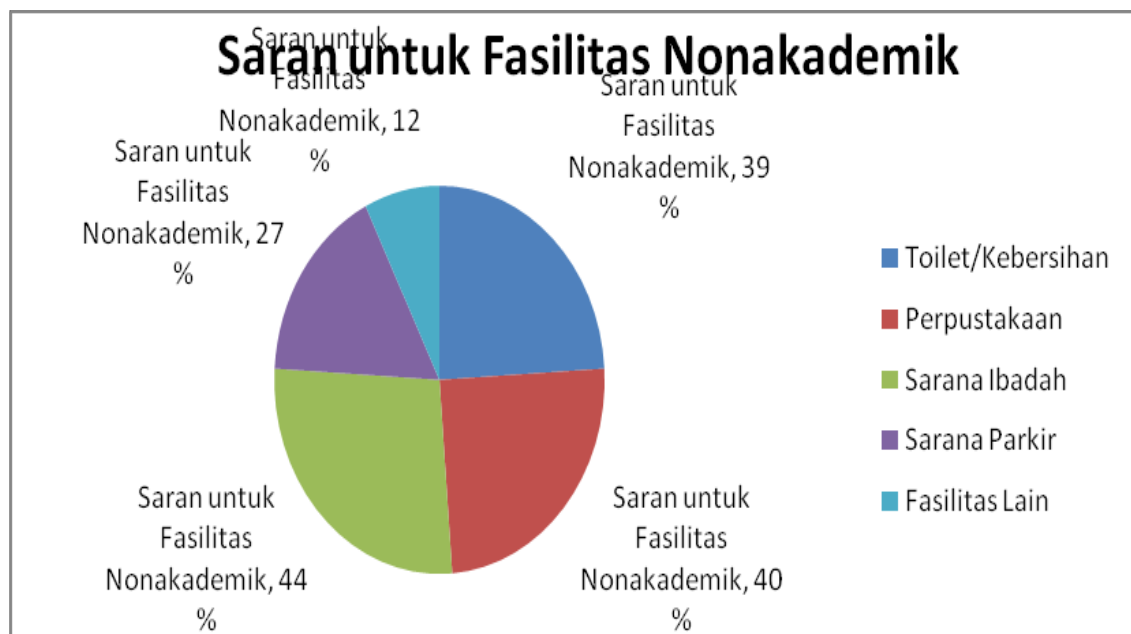
No. Ind ika tor	Harapan (Ekspektasi)							Kenyataan (Persepsi)							GAP
	T	K	C	B	S	Tot	RT	TB	KB	CB	B	SB	Total	RT	
	B	B	B	B	B	al									
	1	2	3	4	5	115		1	2	3	4	5			
20	0	26	15	30	44	115	3.80	0	2	24	69	20	115	3.93	0,13
27	0	12	20	39	44	115	4.00	0	8	33	46	28	115	3.82	0,18
30	0	2	21	25	66	115	4.17	0	8	28	58	21	115	3.84	0,23
40	0	11	16	31	57	115	4.32	0	14	20	51	30	115	3.27	1,05

Tabel 5 menunjukkan data kenyataan dan harapan pada dimensi *emphaty*. Selisih nilai terendah terdapat pada indikator keramahan karyawan dengan selisih nilai 0,13, sedangkan selisih nilai tertinggi ada pada indikator (penerapan *e-library*). Berdasarkan tabel kenyataan, tabel harapan, dan tabel kepuasan dengan dimensi *tangibles*, dimensi *reliability*, dimensi *responsiveness*, dan dimensi *assurance*, serta dimensi *emphaty* dapat digambarkan rerata dimensi dalam tabel 6 berikut:

Tabel 6
Perbandingan Nilai Harapan, Kenyataan, dan Kepuasan

No	Dimensi	Harapan	Kenyataan	Kepuasan
1	Bukti Fisik (<i>Tangible</i>)	3,96	3,70	3,50
2	Keandalan (<i>Reliability</i>)	4,05	3,73	3,53
3	Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)	4,17	3,72	3,78
4	Jaminan (<i>Assurance</i>)	4,10	3,71	3,75
5	Empati (<i>Emphaty</i>)	4,13	3,73	3,70
	Rata-Rata	4,08	3,71	3,65

Tabel 6 tersebut menunjukkan bahwa rerata nilai harapan layanan nonakademik tergolong tinggi (4,08), dan nilai rerata kenyataan (ekspektasi) juga baik (3,71). Demikian pula, nilai rerata kepuasan baik (3,65). Ketiga aspek tersebut mencakup dimensi *tangible* (bukti fisik), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), dan empati (*emphaty*). Gambaran persentase responden (mahasiswa) yang memberikan saran/pendapat disajikan pada grafik berikut.



Gambar 3. Grafik Saran untuk Fasilitas Nonakademik

Berikut ini disajikan data koefisien variabel penelitian *Tangibles*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, *Emphaty*.

Tabel 7
Data Koefisien Variabel Penelitian
Tangibles, Reliability, Responsivennes, Assurance, Emphaty

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	<i>t</i> hitung	Sig.
	B	Std Error	Beta		
(Constant)	52.430	6.654		7.879	.000
<i>Tangibles (TaK)</i>	.638	.113	.572	5.660	.000
<i>Reliability (RelK)</i>	.328	.372	.079	.883	.379
<i>Responsivennes (ResK)</i>	-.466	.487	-.102	-.956	.341
<i>Assurance (AsK)</i>	1.389	.648	.203	2.144	.034
<i>Emphaty (EmK)</i>	.224	.423	.059	.529	.598

Dependent Variable: Kepuasan Mahasiswa

Berdasarkan Tabel 12 di atas, dapat diuraikan model regresi berganda berikut

1. Kepuasan layanan nonakademik mahasiswa = $52,430 + 0,638 \text{ TaK} + 0,328 \text{ RelK} - 0,466 \text{ ResK} + 1,389 \text{ AsK} + 0,224 \text{ EmK}$. Nilai konstanta regresi $a = 52,430$ adalah positif dan signifikan (t hitung=7,979; Sig.= 0,000). Nilai konstanta adalah nyata (signifikan) pada signifikansi $\alpha = 5\%$. Artinya jika kualitas layanan nonakademik *tangibles*, *reliability*, *responsivennes*, *assurance*, dan *emphaty* nilainya nol, maka kepuasan mahasiswa pascasarjana UST Yogyakarta terhadap layanan nonakademik nilainya 52,430 dan diasumsikan nilai masing-masing variabel di luar penghitungan secara regresi (yang tidak diteliti) ialah tidak berubah.
2. Nilai koefisien $\beta_1 = 0,638$ adalah positif dan signifikan (t hitung 5,660; Sig.=0,000). H_0 ditolak, H_1 diterima. Artinya Variabel dimensi *Tangibles* berpengaruh pada kepuasan mahasiswa. Jika layanan nonakademik dimensi *tangibles* (bukti fisik) ditingkatkan satu satuan, maka kepuasan mahasiswa pascasarjana UST Yogyakarta terhadap layanan nonakademik akan meningkat sebesar 0, 638 satuan.
3. Nilai koefisien $\beta_2 = 0,328$ adalah positif dan tidak signifikan (t hitung 0,883; Sig.=0,379). H_0 diterima, H_1 ditolak. Artinya variabel dimensi *reliability* tidak berpengaruh pada kepuasan mahasiswa. Jika layanan nonakademik dimensi *reliability* ditingkatkan satu satuan, maka kepuasan mahasiswa pascasarjana UST Yogyakarta terhadap layanan nonakademik akan meningkat sebesar 0,328 satuan.
4. Nilai koefisien $\beta_3 = -0,466$ adalah negatif dan tidak signifikan (t hitung -0,956; Sig.0,341). Artinya variabel dimensi *responsivennes* tidak berpengaruh pada kepuasan mahasiswa. Jika layanan nonakademik dimensi *responsivennes* ditingkatkan satu satuan, maka kepuasan mahasiswa pascasarjana UST Yogyakarta terhadap layanan nonakademik akan menurun sebesar 0,466 satuan.
5. Nilai koefisien $\beta_4 = 1,389$ adalah positif dan signifikan (t hitung 2,144; Sig.0,034). H_0 ditolak, H_1 diterima. Artinya variabel dimensi *Assurance* berpengaruh pada kepuasan mahasiswa. Jika layanan nonakademik dimensi *assurances* ditingkatkan satu satuan, maka kepuasan mahasiswa pascasarjana UST Yogyakarta terhadap layanan nonakademik akan meningkat sebesar 1,389 satuan.
6. Nilai koefisien $\beta_5 = 0,224$ adalah positif dan tidak signifikan (t hitung 0,529; Sig.0,598). H_0 ditolak, H_1 diterima. Artinya variabel dimensi *emphaty* tidak berpengaruh pada kepuasan mahasiswa. Jika layanan nonakademik dimensi *emphaty* ditingkatkan satu

satuan, maka kepuasan mahasiswa pascasarjana UST Yogyakarta terhadap layanan nonakademik akan menurun sebesar 0,224 satuan.

Uji t dipakai untuk menguji pengaruh variabel independen secara parsial terhadap variabel independen. Hasil Uji t pada tabel 21 menggambarkan sebagai berikut.

1. t hitung untuk kualitas layanan dimensi *tangibles* = 5,660, sedangkan t tabel untuk signifikansi 0,05 = 1,984. Jadi t hitung > t tabel. Dengan demikian H_0 ditolak, Artinya, kualitas layanan dimensi *tangibles* secara parsial berpengaruh terhadap kepuasan layanan nonakademik mahasiswa pascasarjana UST Yogyakarta.
2. t hitung untuk kualitas layanan dimensi *reliability* = 0, .883, sedangkan t tabel untuk signifikansi 0,05 = - 1,984. Jadi t hitung < t tabel. H_0 diterima, Artinya, kualitas layanan dimensi *reliability* secara parsial tidak berpengaruh terhadap kepuasan layanan nonakademik mahasiswa pascasarjana UST Yogyakarta.
3. t hitung untuk kualitas layanan dimensi *responsiveness* = - 0, .956, sedangkan t tabel untuk signifikansi 0,05 = - 1,984. Jadi t hitung < t tabel. H_0 diterima, Artinya, kualitas layanan dimensi *responsiveness* secara parsial tidak berpengaruh terhadap kepuasan layanan nonakademik mahasiswa pascasarjana UST Yogyakarta.
4. t hitung untuk kualitas layanan dimensi *assurance* = 2,144 sedangkan t tabel untuk signifikansi 0,05 = 1,984. Jadi t hitung > t tabel. H_0 ditolak, Artinya, kualitas layanan dimensi *assurance* secara parsial berpengaruh terhadap kepuasan layanan nonakademik mahasiswa pascasarjana UST Yogyakarta.
5. t hitung untuk kualitas layanan dimensi *Empathy* = 0,529, sedangkan t tabel untuk signifikansi 0,05 = - 1,984. Jadi t hitung < t tabel. H_0 diterima, Artinya, kualitas layanan dimensi *emphaty* secara parsial tidak berpengaruh terhadap kepuasan layanan nonakademik mahasiswa pascasarjana UST Yogyakarta.

Berikut ini disajikan tabel 14 hasil analisis koefisien regresi untuk mengetahui sumbangan variabel secara bersama-sama.

Tabel 7
Nilai Koefisien R^2

Model	R	R square	Adjusted R Square	Std.Error of the Estimate
1	.750 ^a	.562	.542	6.336

a. Predictors: (Constant), *Empathy*, *Reliability*, *Assurance*, *Responsiveness*, *Tangibles*

Analisis R^2 digunakan untuk mengetahui besar persentase sumbangan variabel independen secara bersama-sama terhadap variabel dependen. Berdasarkan Tabel 14 didapatkan koefisien regresi berganda 0,750, koefisien determinasi R^2 (R Square) = 0,562.

Pembahasan

Data penelitian menunjukkan bahwa rata-rata nilai harapan layanan nonakademik yang terdiri atas *tangible* (bukti fisik), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), dan empati (*emphaty*) adalah 4,08. Nilai tersebut mempunyai arti bahwa mahasiswa Pascasarjana Universitas Tamansiswa Yogyakarta mempunyai harapan yang tinggi terhadap pelayanan nonakademik. Nilai rerata kenyataan (ekspektasi) adalah 3,71. Hal ini berarti bahwa mahasiswa menilai kualitas pelayanan nonakademik di Pascasarjana UST Yogyakarta baik. Kinerja pelayanan nonakademik dinilai baik. Berdasarkan hasil kuesioner untuk variabel kepuasan dapat dilihat bahwa rerata nilai 3,65. Hasil kuesioner tersebut

menggambarkan bahwa persepsi mahasiswa terhadap harapan layanan nonakademik lebih tinggi dibandingkan dengan persepsi mahasiswa terhadap kualitas kinerja layanan nonakademik. Demikian pula nilai kepuasan lebih rendah daripada harapan dan kualitas layanan.

Grafik 1 menunjukkan bahwa posisi dimensi-dimensi harapan berada di posisi paling luar, sehingga masih lebih tinggi daripada nilai kenyataan. Posisi kepuasan berada di paling dalam. Namun demikian, dimensi daya tanggap dan dimensi jaminan pada kenyataan dan kepuasan saling berimpitan, sehingga hampir tidak ada gap. Hal ini berarti bahwa kedua dimensi tersebut antara kenyataan dan kepuasan di posisi yang sama, mahasiswa puas. Namun, dimensi bukti fisik (*tangible*) kenyataan dan harapan di posisi yang berbeda.

Analisis Perbedaan Persepsi Mahasiswa antara Harapan Layanan Nonakademik dengan Kenyataan Layanan Nonakademik pada Mahasiswa Pascasarjana UST Yogyakarta Untuk mengetahui ada tidaknya perbedaan harapan (ekspektasi) mahasiswa Pascasarjana UST dengan kenyataan layanan nonakademik telah dilakukan uji beda rata-rata. Jumlah anggota sampel $n_1 = n_2$, ($115 = 115$) dan varian homogen ($\sigma_1^2 = \sigma_2^2$), maka rumus 1 dan 2 dapat digunakan. Berdasarkan uji t, diperoleh hasil korelasi antarkedua variabel Harapan dan Kenyataan dengan hasil *Correlation*-nya sebesar 0,568 dengan nilai signifikansi sebesar 0,000. Signifikansi $\leq 0,05$, sehingga H_0 ditolak. Artinya ada hubungan signifikan. Sejalan dengan hasil tersebut, hasil perhitungan dengan *Paired Samples Test* diketahui bahwa t hitung $> t$ tabel. Dalam penelitian ini t hitung 8.632 dan t tabel 1.984, maka H_0 di tolak. Kesimpulannya adalah ada perbedaan persepsi mahasiswa antara harapan layanan nonakademik dengan kenyataan layanan nonakademik pada mahasiswa Pascasarjana UST Yogyakarta.

Secara terperinci, dilakukan t-test untuk masing-masing dimensi, yakni *Tangibles*, *Reliability*, *Responsivennes*, *Assurance*, dan *Emphaty*. Berdasarkan hasil pengujian beda rerata harapan dan kenyataan untuk dimensi *tangibles* diperoleh t hitung = 6,157 dengan signifikansi 0,000. Dalam penelitian ini, t hitung sebesar 6,157 dan t tabel sebesar 1.984, maka H_0 di tolak. Hasil pengujian untuk dimensi *reliability* diperoleh t hitung sebesar 5,529 dengan signifikansi 0,000. dan t tabel sebesar 1,984, maka H_0 ditolak. Hasil uji dimensi *responsivennes* didapatkan nilai t hitng 6,302 dengan signifikansi 0,000 dan t tabel 1,984, maka H_0 ditolak. Hasil uji dimensi *assurance* diperoleh t tabel 5,980 dengan signifikansi 0,000 dan t tabel 1,984, maka H_0 ditolak. Hasil uji dimensi *emphaty* diperoleh t tabel 7,688 dengan signifikansi 0,000 dan t tabel 1,984, maka H_0 ditolak. Kesimpulannya adalah ada perbedaan persepsi mahasiswa antara harapan layanan nonakademik dimensi *tangibles*, *reliability*, *responsivennes*, *assurance*, dan *emphaty* dengan kenyataan layanan nonakademik pada mahasiswa Pascasarjana UST Yogyakarta. Harapan mahasiswa tentang layanan nonakademik lebih tinggi daripada kinerja layanan (kenyataan). Mahasiswa mempunyai harapan yang tinggi pada layanan nonakademik. Namun, kenyataannya kualitas layanan berada di bawahnya.

Pada dimensi *assurance* butir “Kejelasan pemberian informasi oleh staf/karyawan” diketahui bahwa kinerja layanan (kenyataan) lebih tinggi daripada persepsi harapan mahasiswa. Demikian pula pada dimensi *tangibles* butir “Kondisi ruang pimpinan dan ruang dosen” kinerja layanan juga lebih tinggi daripada persepsi harapan mahasiswa. Selain itu, pada dimensi *Emphaty* butir “Keramahan staf/karyawan” diperoleh angka kenyataan (kualitas layanan) lebih tinggi daripada persepsi harapan mahasiswa. Layanan yang termasuk dalam butir-butir tersebut perlu dipertahanka. Analisis Pengaruh Variabel kualitas layanan nonakademik (*tangibles*, *reliability*, *responsivennes*, *assurance*, dan *emphaty*) terhadap kepuasan mahasiswa Pascasarjana UST Yogyakarta.

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis dengan uji F disimpulkan bahwa kualitas layanan nonakademik dimensi *tangibles*, *reliability*, *responsivennes*, *assurance*, dan *emphaty* secara bersama-sama berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa Pascasarjana UST Yogyakarta. Hasil

penelitian ini, senada dengan hasil penelitian Indah Dwi Prasetyaningrum yang membuktikan hipotesis bahwa terdapat pengaruh positif antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan mahasiswa.

Hasil pembuktian hipotesis dengan uji t menunjukkan bahwa dimensi *tangibles* kualitas layanan mempunyai pengaruh pada kepuasan mahasiswa. Dimensi *tangibles* berpengaruh positif dan signifikan dengan tingkat daya pengaruh (koefisien beta terstandar sebesar 0,572). Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Sujadi Kusdiyantoro dan Hendro Widodo, tetapi bertentangan dengan penelitian yang dilakukan oleh Dian Nur Martuti yaitu dimensi *tangible* berasosiasi negatif dan tidak signifikan terhadap kepuasan mahasiswa.

Dimensi *reliability* kualitas layanan nonakademik tidak dapat menjelaskan kepuasan mahasiswa Pascasarjana UST Yogyakarta (koefisien beta standar sebesar 0,079). Hasil ini senada dengan hasil penelitian Hendro Widodo (2014) bahwa *reliability* (keandalan) tidak mempengaruhi kepuasan mahasiswa. Namun, hasil dalam penelitian ini bertentangan dengan hasil penelitian dari Dian Nur Mastuti (2013), yaitu dimensi *reliability* berdampak pada kepuasan mahasiswa.

Dimensi *responsiveness* kualitas layanan nonakademik tidak mempunyai dampak pada kepuasan mahasiswa Pascasarjana UST Yogyakarta (koefisien beta standar - 0,102). Hasil ini mendukung penelitian Hendro Widodo (2014), tetapi tidak sesuai dengan hasil penelitian Sujadi Kusdiyantoro (2014), Kadek Indri Novita Sari Putri dan I Nyoman Nurcaya (2012), dan Dian Nur Mastuti (2013).

Dimensi *Assurance* kualitas layanan nonakademik dapat menjelaskan kepuasan mahasiswa Pascasarjana UST Yogyakarta (koefisien beta terstandar 0,203). Hasil ini mendukung hasil penelitian Sujadi Kusdiyantoro (2014), Kadek Indri Novita Sari Putri dan I Nyoman Nurcaya (2012), serta Hendro Widodo (2014). Namun, bertentangan dengan penelitian Dian Nur Mastuti (2013) bahwa dimensi jaminan (*assurance*) belum mampu mempengaruhi kepuasan mahasiswa.

Dimensi *emphaty* kualitas layanan nonakademik tidak berpengaruh pada kepuasan mahasiswa Pascasarjana UST Yogyakarta (koefisien beta terstandar 0,059). Temuan ini tidak sesuai dengan penelitian Kadek Indri Novita Sari Putri dan I Nyoman Nurcaya, Pande Putu Suwantana dan Hery Susanto, yang menunjukkan lima dimensi variabel kualitas layanan berpengaruh signifikan sangat tinggi terhadap kepuasan mahasiswa. Hasil ini pun tidak mendukung peneliti psikologis (Barger & Grandey, 2006) yang menyatakan bahwa *empati* pegawai bagian pelayanan dapat meningkatkan kepuasan konsumen. Pegawai yang ramah terhadap konsumen akan mempengaruhi konsumen bersikap ramah juga akibat efek psikolog.

Hasil penelitian membuktikan hanya terdapat dua dimensi *tangibles* dan *assurance* yang berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa, sedangkan tiga dimensi yang lain, yaitu *reliability*, *responsiveness*, dan *emphaty* tidak berdampak pada kepuasan mahasiswa. Dari hasil analisis koefisien regresi tersebut diketahui bahwa sumbangan pengaruh dari kualitas layanan nonakademik dimensi *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *emphaty* sebesar 56,20 %, sedangkan sebesar 43,80% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti. Pengaruh kualitas layanan lebih dari 50%, meskipun dimensi kualitas layanan tersebut tidak dominan berdampak pada kepuasan mahasiswa, tetapi secara parsial dimensi *tangibles* berperan besar pada kepuasan mahasiswa. Hal ini sesuai dengan lingkup penelitian layanan nonakademik yakni fasilitas yang disediakan oleh perguruan tinggi sesuai dengan yang ditawarkan di *website* dan Standar Sarana Prasarana dalam Standar Nasional Pendidikan di Perguruan Tinggi.

Keberhasilan fakultas sebagai unit kerja dalam perguruan tinggi sangat ditentukan oleh mutu pelayanan yang diberikan. Pelayanan yang bermutu dapat diidentifikasi melalui kepuasan

pelanggan, dalam hal ini adalah mahasiswa. *Cravens* (Handayani, dkk. 2003) menyatakan bahwa tingkat kepuasan yang tinggi dapat dicapai dengan memahami keinginan konsumen dan mengembangkan komitmen dalam lembaga untuk memenuhi kebutuhan konsumen. Dimensi bukti fisik (*tangible*) yang ada di Pascasarjana UST Yogyakarta sudah sesuai dengan Peraturan Menteri pendidikan dan Kebudayaan No 49 tahun 2014 tentang Standar Pendidikan Tinggi, pasal 30 sampai pasal 36, standar prasarana pembelajaran minimal terdiri atas lahan, ruang kelas, perpustakaan; laboratorium/studio/ bengkel kerja/unit produksi; tempat berolahraga, ruang untuk berkesenian; ruang unit kegiatan mahasiswa; ruang pimpinan perguruan tinggi; ruang dosen; ruang tata usaha; dan fasilitas umum. Oleh karena itu, tepat bahwa dimensi *tangibles* kualitas layanan berdampak pada kepuasan mahasiswa Pasca Sarjana UST Yogyakarta.

Meskipun dimensi *tangibles* berdampak pada kepuasan mahasiswa, hasil survei terbuka (setelah mahasiswa mengisi kuesioner skala Likert,) didapatkan bahwa mahasiswa memberikan saran tentang kebersihan toilet, tempat ibadah bagi muslim, ruang perpustakaan, dan tempat parkir. Dimensi *tangibles* yang disarankan mahasiswa tersebut termasuk sarana dan prasarana penunjang Pendidikan Tinggi Program Pascasarjana. Saran ini bermanfaat untuk meningkatkan kualitas layanan nonakademik.

Kesimpulan

Berdasarkan pembahasan pada bab sebelumnya, kesimpulan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut.

1. Persepsi mahasiswa terhadap layanan nonakademik tergolong tinggi (4,08). Demikian pula, persepsi terhadap kenyataan layanan nonakademik juga baik (3,71). Persepsi mahasiswa yang dimaksud mencakup dimensi *tangibles*, dimensi *reliability*, dimensi *responsiveness*, dimensi *assurance*, maupun dimensi *emphaty*.
2. Terdapat perbedaan persepsi mahasiswa antara harapan (ekspektasi) layanan nonakademik dengan kenyataan layanan nonakademik pada mahasiswa Pascasarjana UST Yogyakarta baik secara simultan maupun secara parsial. Dengan demikian, mahasiswa mempunyai harapan yang tinggi pada layanan nonakademik. Namun kenyataannya, kualitas layanan berada di bawahnya. Meskipun secara klasifikasi keduanya termasuk baik. Indikator yang lebih tinggi kinerjanya daripada harapan mahasiswa adalah (1) kejelasan pemberian informasi oleh staf/karyawan pada dimensi *assurance*; (2) ketersediaan ruang diskusi pada dimensi *tangibles*; dan (3) keramahan staf/karyawan pada dimensi *emphaty*. Indikator-indikator pada kualitas layanan tersebut perlu dipertahankan.
3. Terdapat pengaruh kualitas layanan nonakademik (dimensi *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *emphaty*) secara bersama-sama terhadap kepuasan mahasiswa Pascasarjana UST Yogyakarta. Sumbangan pengaruh dari kualitas layanan nonakademik lima dimensi tersebut sebesar 56,20%, sedangkan sebesar 43,80% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti. Walaupun dimensi kualitas layanan tersebut tidak dominan berdampak pada kepuasan mahasiswa, tetapi secara parsial dimensi *tangibles* dan dimensi *assurance* berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa.

Saran

1. Lembaga perlu menambah toilet yang dipisahkan untuk putra putri, tempat parkir yang beratap, peralatan ibadah, dan meningkatkan perawatannya
2. Lembaga perlu menambah karyawan untuk meningkatkan layanan nonakademik, misalnya kebersihan tempat ibadah, kamar kecil, dan lingkungan dalam kampus
3. Lembaga perlu melakukan penelitian tentang kualitas layanan dan pengaruhnya pada kepuasan mahasiswa secara periodik tahunan atau lebih untuk mengetahui kualitas

layanan lembaga kepada konsumen mahasiswa dan tingkat kepuasan mahasiswa pascasarjana.

Daftar Pustaka

- Depdiknas. (2003). Undang-Undang No 20 tentang Sistem Pendidikan Nasional. Jakarta: Depdiknas. Depdikbud. (2014). *Pemendikbud No.49 Tahun 2014. Standar Nasional Pendidikan Tinggi*. Jakarta: Depdikbud.
- Dian Nur Mastuti (2013). Pengaruh Dimensi Kualitas Layanan terhadap Kepuasan mahasiswa *Jurnal Ilmiah Go Infotech* , 19, 40-48.
- Endang Mulyatiningsih. (2011). *Metode Penelitian Terapan Bidang Pendidikan*. Bandung: Alfabeta.
- Handayani, R, Yermias T. K., & Ratminto. (2003). “Analisis Kepuasan Pemakai terhadap Pelayanan Perpustakaan Nasional Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta”. *Sosiosains*, Volume 17 Nomor 2, April 2003. Pasca Sarjana Fisipol UGM. Yogyakarta.
- Hendro Widodo (2014). *Analisis Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Mahasiswa Program Studi PGSD*. <http://journal.uad.ac.id>.
- Hery Susanto. (2014). *Pengaruh Layanan Akademik terhadap Kepuasan Mahasiswa Program Pascasarjana pada Unit Program Belajar Jarak Jauh (UPBJJ) Mataram*. Tesis master, tidak diterbitkan. Universitas Terbuka. (UPBJJ) Mataram.
- Indah Dwi Prasetyaningrum. (2009) *Analisis Pengaruh Pembelajaran dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Mahasiswa dan Loyalitas Mahasiswa (Studi Kasus pada Undaris Unggaran)*. Tesis master, tidak diterbitkan, Pascasarjana Universitas Dponegoro, Semarang.
- Kadek Indri Novita Sari Putri dan I Nyoman Nurcaya (2012). Pengaruh Dimensi Pelayanan Jasa terhadap Kepuasan Pelanggan *D&I Skin Center Denpasar*. <https://ojs.Unud.ac.id>.
- Pande Putu Lantana Suwantara. (2011). *Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan dan Word of Mouth Mahasiswa Lembaga Pelatihan Pariwisata Bali* . Tesis master, tidak diterbitkan. Universitas Udayana Bali.
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Manajemen*. Bandung: Alfabeta.
- Sujadi Kusdiyantoro (2014). Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Mahasiswa Program Pascasarjana Magister Manajemen STIE ABI Surabaya. *Jurnal Bisnis, Manajemen & Perbankan*, 22, 121-137.